

[POM 17] HUBUNGKAIT DI ANTARA PRESTASI PERKHIDMATAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PKU DI UUM

Muhammad Muhsin Basir¹, Julia Cheah Kin Yee², Nur Hapizan Ramli @ Ab Ghani³,
Nurul Hidayah Ismail⁴, Siti Zulaika Khashim⁵ & Rosman Iteng⁶

¹⁻⁶Pusat Pengajian Pengurusan Teknologi dan Logistik, Kolej Perniagaan, Universiti
Utara Malaysia, 06010 UUM Sintok, Kedah
s228259@student.uum.edu.my¹, s227861@student.uum.edu.my²,
s228358@student.uum.edu.my³, s228410@student.uum.edu.my⁴,
s228566@student.uum.edu.my^{5,4}, rosman@uum.edu.my⁶

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan untuk melihat hubungkait diantara prestasi perkhidmatan dan kepuasan pelanggan di PKU UUM. Sebanyak 200 orang responden telah dipilih secara rawak. Satu set borang soal selidik telah diedarkan dan termasuk penggunaan internet. Borang soal selidik ini berpanduan kepada instrumen SERVQUAL. Borang tersebut mengandungi data demografi, tahap kepuasan pelanggan dan tahap prestasi kualiti perkhidmatan PKU. Data di analisis menggunakan SPSS dengan membuat ujian Alpha Cronbach dan Korelasi Pearson. Keputusan daripada analisis tersebut menunjukkan hubungkait yang signifikan antara dimensi penampilan, kepekaan dan jaminan dengan kepuasan pelanggan. Manakala hubungkait antara dimensi kebolehpercayaan dan empati dengan kepuasan pelanggan adalah tidak signifikan. Oleh itu, keputusan keseluruhan kolerasi menunjukkan kepuasan pelanggan berada pada tahap kekuatan yang kecil. Ia amat diharapkan agar aspek kebaikan perkhidmatan dapat diperkukuhkan dan segala kelemahan dapat diatasi untuk mempertingkatkan perkhidmatan di PKU UUM supaya dapat mengekalkan perkhidmatan yang berkualiti. Maka, dengan membuka peluang mendapatkan rawatan kepada pensyarah dan pelanggan luar UUM dapat meningkatkan lagi prestasi perkhidmatan PKU UUM pada masa akan datang.

Kata kunci: *kepuasan pelanggan, prestasi perkhidmatan di PKU UUM, SERVQUAL*

ABSTRACT

This research is to study to investigate the relationship between service performance of PKU UUM and customer satisfaction. A total of 200 respondents were randomly selected. A collection of questionnaires were handed out and with the use of the internet as well. This questionnaire is based on the SERVQUAL instruments. The form contains demographic data, customer satisfaction and the quality of service performance levels in PKU. Data were analyzed using SPSS to create Cronbach Alpha test and Pearson Correlation. Results from the analysis showed a significant correlation between tangible, responsiveness and assurance dimensions with customer satisfaction whereas the relationship between reliability and empathy dimensions with customer satisfaction are not significant. Therefore, the overall results showed a correlation of customer satisfaction is at a small force. It is concerned that the good aspects of all the services provided could be strengthened and the weaknesses could be addressed to improve the

services of PKU UUM so as to maintain a good quality service. Lastly, with the opportunity to seek treatment, UUM lecturers and external customers can improve the service performance of PKU UUM in the future.

Keywords: *customer satisfaction, service performance of PKU UUM, SERVQUAL*

PENGENALAN

Pada zaman yang semakin moden dengan arus perubahan dunia ini telah menyebabkan masyarakat mempunyai kesedaran yang tinggi tentang keperluan dan hak-hak mereka sebagai rakyat. Dengan keadaan negara yang semakin membangun, maju dan rakyat yang mempunyai pengetahuan yang tinggi tentang kesihatan maka tuntutan terhadap kualiti perkhidmatan awam yang ditawarkan oleh pihak kerajaan juga semakin meningkat.

Tujuan kajian ini dijalankan adalah melihat hubungkait diantara prestasi perkhidmatan dan kepuasan pelanggan di PKU UUM. Kepuasan pelanggan merupakan komponen utama dalam penyediaan perkhidmatan yang berkualiti (Donabedian, 1988). Kepuasan pelanggan adalah matlamat asas untuk pembekal perkhidmatan penjagaan kesihatan kerana kepuasan ini secara langsung berkaitan dengan kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh pusat kesihatan. Dalam kes ini, adalah penting untuk menyediakan perkhidmatan pusat kesihatan yang berkualiti untuk memastikan kesejahteraan dan kesihatan seluruh warga UUM terjamin serta terpelihara.

Oleh itu, mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan kualiti perkhidmatan adalah bahagian yang paling penting untuk mencapai semua aspek organisasi kesihatan seperti klinik atau hospital contohnya diwujudkan bagi memenuhi keperluan pelanggan dalam membantu menyelesaikan pelbagai masalah yang berkaitan dengan kesihatan. Maka, mengukur kepuasan pelanggan adalah kunci untuk pembekal perkhidmatan pusat kesihatan seperti PKU UUM membuat penambahbaikan untuk mencapai kepuasan pelanggan mereka dan seterusnya dapat memenuhi keperluan pelanggan. Kajian ini akan membincangkan kualiti perkhidmatan melalui dimensi model SERVQUAL untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Pernyataan masalah

Prestasi perkhidmatan adalah penting untuk memastikan semua proses yang melibatkan prestasi menurut spesifikasi terutamanya dalam menguruskan penggunaan sumber dan memenuhi keperluan pelanggan. Oleh itu, prestasi kualiti perkhidmatan PKU adalah sangat penting untuk mencapai dan memenuhi kepuasan pelanggan kerana penilaian tahap kepuasan mereka telah diterima. Terdapat banyak faktor mengapa prestasi kualiti perkhidmatan PKU adalah sangat penting kepada pelajar UUM kerana ia dapat memudahkan pelajar untuk mendapatkan rawatan bagi masalah kesihatan yang dihadapi. Malangnya, tidak ada kajian yang dijalankan untuk mengukur prestasi perkhidmatan di pusat kesihatan UUM. Berdasarkan isu-isu ini, terdapat banyak model mengenai kualiti perkhidmatan boleh digunakan dan salah satu model yang sesuai adalah model SERVQUAL. Oleh itu, hubungkait antara kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelanggan adalah objektif utama kajian ini.

KAJIAN LITERATUR

Kepuasan pelanggan

Robert Westbrook (1981) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tindak balas emosi terhadap penilaian perkhidmatan yang diterima oleh seseorang individu. Menurut Larsen & Rootnan (1976), kepuasan terhadap perkhidmatan yang diberikan merupakan hasil yang penting dalam menentukan samada seseorang pesakit itu akan meneruskan ataupun tidak rawatan seterusnya. Pandangan seseorang pesakit adalah perlu bagi mendapatkan maklum balas mengenai perkhidmatan kesihatan yang sedia ada. Ringkasnya, kepuasan pelanggan merupakan titik pertemuan antara penilaian dan jangkaan pelanggan sebelum menerima rawatan (perkhidmatan) dengan persepsi selepas memiliki pengalaman daripada proses rawatan tersebut.

Kualiti perkhidmatan

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1994), kualiti perkhidmatan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan dalam jangka masa panjang berdasarkan himpunan pengalaman pelanggan dengan perkhidmatan tersebut. Webster (1989) pula memberikan tafsiran yang agak berbeza dengan menyatakan kualiti perkhidmatan sebagai satu kaedah pengukuran yang digunakan bagi menilai prestasi penyampaian perkhidmatan dengan mengukur persepsi jangkaan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diterima. Manakala, Hoffman dan Bateson (2006) mendefinisikan kualiti perkhidmatan sebagai penilaian pelanggan terhadap prestasi perkhidmatan sesebuah organisasi berdasarkan corak pengalaman yang terbentuk dalam jangka masa yang panjang. Lovelock dan Wright (2002) menyatakan kualiti perkhidmatan ialah penilaian kognitif pelanggan terhadap sistem penyampaian perkhidmatan yang diterima daripada sesebuah penyedia perkhidmatan.

Model SERVQUAL

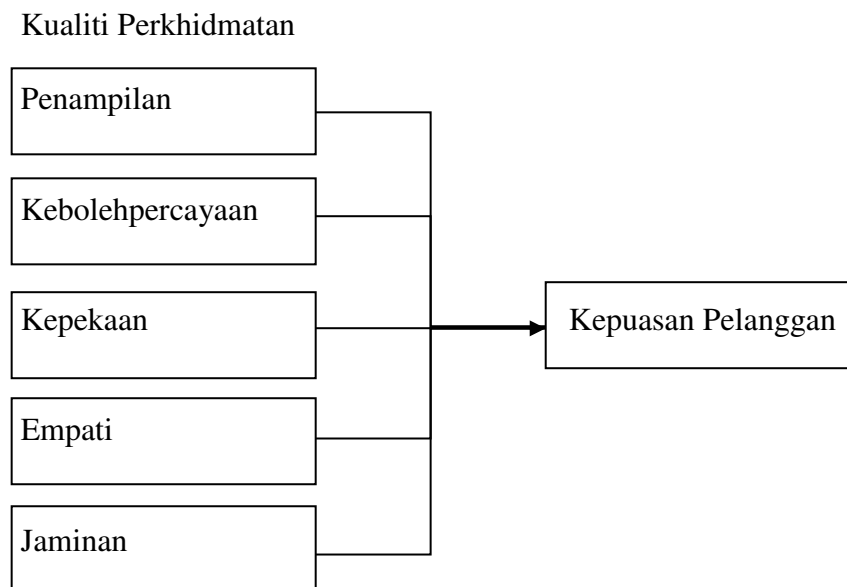
Terdapat banyak kajian yang menggunakan instrumen model SERVQUAL untuk mengukur kualiti perkhidmatan dalam prestasi perkhidmatan PKU UUM. SERVQUAL turut digunakan secara meluas untuk mengukur kualiti perkhidmatan dalam pelbagai sektor perkhidmatan seperti kualiti perkhidmatan dalam sektor kesihatan (Babakus & Glynn, 1992; Reidenbach & Smallwood, 1990). Menurut Abdul Qawi dan Owen (2001), SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman Zethanmal dan Berry (1998) merupakan alat pengukuran yang paling popular bagi kualiti perkhidmatan. Parasuraman et.al telah membentuk alat ukur yang lebih jelas dan lebih kuantitatif untuk mengukur kualiti perkhidmatan. Kualiti perkhidmatan boleh diukur menerusi lima dimensi berikut yang juga dikenali secara umum sebagai SERVQUAL iaitu ringkasan daripada perkataan 'services quality'.

Jadual 1
Definisi dimensi SERVQUAL

Dimensi SERVQUAL	Definisi
Penampilan	Melihat kepada penampilan kemudahan fizikal, peralatan-peralatan yang digunakan oleh kakitangan dan mempunyai bahan komunikasi yang sempurna.
Kepekaan	Melihat kepada keupayaan dengan niat membantu pelanggan dan menyediakan perkhidmatan dengan cepat dan berkesan.
Empati	Merujuk kepada sikap mengambil berat dengan memberikan sepenuh perhatian terhadap keperluan dan keinginan pelanggan.
Jaminan	Merujuk kepada jaminan dari segi keselamatan, pengetahuan pelanggan dan kebolehan kakitangan yang boleh dipercayai dan meyakinkan dan kesopanan.

Kerangka konseptual kajian

Berdasarkan kajian literatur, kerangka konseptual kajian ini dapat diilustrasi dalam Rajah 1 di bawah. Ia menunjukkan kepuasan pelanggan merupakan pembolehubah bersandar manakala pembolehubah tidak bersandar ialah kualiti perkhidmatan yang terdiri daripada dimensi yang terdapat dalam SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1988).



Rajah 1
Kerangka konseptual kajian

Rajah 1 menunjukkan kerangka konseptual kajian dan hubungan antara pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar.

Hipotesis kajian

Terdapat beberapa kajian literatur mengenai hipotesis kajian. Berikut adalah penerangan mengenai hipotesis kajian:

H1: Korelasi di antara penampilan dengan kepuasan pelanggan.

- H2: Korelasi di antara kebolehppercayaan dengan kepuasan pelanggan.
H3: Korelasi di antara kepekaan dengan kepuasan pelanggan.
H4: Korelasi di antara empati dengan kepuasan pelanggan.
H5: Korelasi di antara jaminan dengan kepuasan pelanggan.

METODOLOGI

Dalam topik ini, ia akan membincangkan tentang reka bentuk penyelidikan dan pengumpulan data daripada kajian yang telah dilakukan yang terdiri daripada persampelan dan teknik analisis. Selain itu, topik ini juga akan menyatakan tentang reka bentuk soal selidik. Kajian ini diteruskan dengan teknik kuantitatif melalui kajian soal selidik. Terdapat 200 responden telah diambil daripada pelajar UUM. Pengumpulan data telah dijalankan dalam tempoh satu bulan sahaja. Analisis dibuat dengan bantuan perisian SPSS.

Populasi dan sampel kajian

Kajian menggunakan kaedah kuantitatif di mana data primer diterima daripada populasi. Sebanyak 200 responden yang telah diambil secara rawak terdiri daripada para pelajar UUM. Ia adalah julat sekitar 3000 pelajar tanpa mengira jantina, bangsa, agama dan kewarganegaraan (Krejcie & Morgan, 1970). Oleh itu, populasi telah dipilih sebagai sampel kajian dan jumlah responden yang diperlukan untuk kajian ini adalah 200 responden.

Reka bentuk soal selidik

Instrumen soal selidik yang digunakan dalam kajian ini terbahagi kepada tiga bahagian utama iaitu demografi responden, tahap kepuasan pelanggan dan tahap prestasi kualiti perkhidmatan di PKU UUM. Kajian soal selidik ini mengandungi 20 soalan asal di dalam 5 dimensi kualiti perkhidmatan dan 5 soalan berkaitan tahap kepuasan pelanggan dengan menggunakan pengukuran skala lima titik likert yang telah diubahsuai sedikit mengikut kesesuaian tempat kajian untuk mendapatkan maklumat-maklumat yang relevan daripada responden.

Analisis data

Data dianalisis menggunakan perisian 'Statistical Package for The Social Science (SPSS) untuk Window versi 22.0'. Selain itu, hasil kajian dalam bentuk diskriptif seperti frekuensi peratusan minimum, maksimum, purata dan sisihan piawai. Data yang didapati juga digunakan untuk menjalankan ujian statistik. Selain itu, analisis Alpha Cronbach dan Korelasi Pearson digunakan untuk melihat hubungan antara penampilan, kebendaan, kepekaan, empati dan jaminan dengan kepuasan pelanggan terhadap prestasi perkhidmatan PKU.

KEPUTUSAN DAN PERBINCANGAN

Analisis diskriptif

Jumlah responden adalah sebanyak 200 orang yang telah diambil secara rawak. Berdasarkan jadual 2 di bawah, majoriti responden adalah perempuan iaitu 128 orang (64%) daripada jumlah responden manakala lelaki adalah sebanyak 72 orang (36%) sahaja. Majoriti umur responden yang didapati adalah dalam lingkungan 22-25 tahun,

iaitu sebanyak 165 orang (82.5%) daripada jumlah responden, kedua tertinggi adalah dalam lingkungan umur 18-21 tahun iaitu sebanyak 31 orang (15.5%) dan yang paling sedikit adalah dalam lingkungan umur 26-29 tahun iaitu sebanyak 4 orang (2%) sahaja. Bagi bangsa pula, majoriti responden adalah dalam kalangan melayu iaitu sebanyak 107 orang (53.5%) daripada jumlah responden, kedua tertinggi adalah responden dalam kalangan cina iaitu sebanyak 78 orang (39%), yang ketiga tertinggi iaitu bangsa india sebanyak 8 orang (4%) dan bagi bangsa lain-lain mempunyai bilangan yang terendah iaitu 7 orang (3.5%) sahaja.

Jadual 2
Profil demografi responden

Perkara		N	Peratus (%)
Jantina	Lelaki	72	36.0
	Perempuan	128	64.0
Umur	18-21 tahun	31	15.5
	22-25 tahun	165	82.5
	26-29 tahun	4	2.0
Bangsa	Cina	78	39.0
	Melayu	107	53.5
	India	8	4.0
	Lain-lain	7	3.5

Ujian Kebolehpercayaan instrumen

Menurut Sekaran (2003), apabila nilai Alpha Cronbach yang didapati adalah kurang daripada 0.6 dan menghampiri skor 0, maka soal selidik dianggap tidak sah dan kebolehpercayaan terhadap item yang dibina adalah rendah. Sebaliknya jika skor Alpha Cronbach melebihi 0.6 dan menghampiri 1.0, ia boleh dianggap sebagai skor yang tertinggi dan item yang terkandung dalam soal selidik tersebut adalah boleh dipercayai.

Berdasarkan Jadual 3 di bawah menunjukkan nilai Alpha Cronbach yang diperoleh bagi setiap pembolehubah dalam borang soal selidik. Kesemua bahagian mencatatkan nilai yang melebihi 0.6. Oleh itu, soal selidik dianggap baik dan boleh diterima serta boleh digunakan bagi mendapatkan data sebenar.

Jadual 3
Alpha Cronbach

Dimensi	Bil. item	Cronbach's Alpha
Penampilan	4	0.716
Kebolehpercayaan	4	0.818
Kepekaan	4	0.851
Empati	4	0.829
Jaminan	4	0.839
Kepuasan pelanggan	6	0.863

Keputusan analisis kolerasi Pearson

Kajian ini adalah untuk mengenalpasti hubungan yang wujud diantara pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar. Untuk menentukan hubungan antara pembolehubah, analisis korelasi Pearson telah dijalankan. Untuk menguji pengujian

hipotesis ini terdapat enam hipotesis dirumuskan untuk penyelidikan semasa untuk menguji hipotesis pertama, ujian korelasi telah digunakan. Merujuk kepada jadual 4 di bawah, daripada jumlah hipotesis di atas lima hubungan kolerasi semua disokong. Keputusan menunjukkan kolerasi yang signifikan pada tahap 0.01 diantara kepuasan pelanggan dan (1) dimensi Jaminan iaitu ($r=0.182$), kolerasi yang signifikan pada tahap 0.05 iaitu (2) dimensi Kepekaan ($r=0.168$) dan diikuti dengan kolerasi yang signifikan pada tahap 0.05 (3) dimensi Penampilan ($r=0.145$). Bagi dimensi Kebolehpercayaan dan Empati mempunyai kolerasi yang tidak signifikan dengan kepuasan pelanggan, iaitu dengan nilai ($r=0.120$ dan $r=0.099$).

Data yang ditunjukkan dalam jadual di bawah menunjukkan semua pembolehubah bebas berkeputusan positif dengan hubungan yang signifikan terhadap jangkaan pelanggan. Rajah menunjukkan tahap kepuasan yang tinggi diantara lima dimensi kualiti perkhidmatan yang menunjukkan keputusan jangkaan keseluruhan pelanggan adalah tinggi.

Jadual 4
Kolerasi Pearson

	PNP	KPN	KPK	EMP	JMN	KPS
PNP	1					
KPN	.481**	1				
KPK	.507**	.714**	1			
EMP	.390**	.646**	.672**	1		
JMN	.430**	.641**	.661**	.735**	1	
KPS	.145*	.120	.168*	.099	.182**	1

**Kolerasi yang signifikan pada tahap 0.01 (2-tailed).

*Kolerasi yang signifikan pada tahap 0.05 (2-tailed).

KESIMPULAN DAN CADANGAN

Hasil dari kajian ini secara langsung dapat memberi jawapan kepada persoalan yang telah dikaji. Hubungan di antara pembolehubah bersandar dan pembolehubah bebas yang dikaji diharap dapat meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan PKU UUM. Daripada analisis korelasi yang dilakukan untuk menguji hipotesis kajian iaitu untuk melihat hubungan antara lima dimensi SERVQUAL dengan kepuasan pelanggan, keputusan kajian menunjukkan kolerasi yang tidak signifikan antara dimensi empati dan kebolehpercayaan dengan kepuasan pelanggan. Oleh yang demikian, dapatan kajian ini dapat mengenal pasti bahawa perkhidmatan dari dua dimensi ini memerlukan perhatian daripada pihak pengurusan di PKU UUM. Contohnya, dengan menilai prestasi kakitangan yang bertugas dari masa ke semasa agar perkhidmatan yang diberi lebih berkualiti dan tepat setiap kali berurusan dengan pelanggan. Oleh itu pengurusan di PKU UUM perlu berusaha untuk meningkatkan perkhidmatan dengan membangunkan program latihan pekerja menyeluruh bagi mengekalkan kepuasan pelanggan yang tinggi. (Denton, 1989) mencadangkan supaya program latihan kepada kakitangan adalah cara terbaik untuk memastikan kualiti perkhidmatan yang cemerlang. Dengan itu, kajian yang lebih mendalam dicadangkan untuk mendapatkan

keputusan yang lebih tepat supaya hubungkait diantara prestasi perkhidmatan dan kepuasan pelanggan di PKU UUM dapat dinilai.

RUJUKAN

- Abdul Qawi Othman & Owen, L. (2001). Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait House. *International Journal of Islamic Financial Services*, 3(1).
- Babakus, E., & Glynn, M. W. (1992). Adapting the SERVQUAL scale to Hospital Services: An Empirical Investigation. *Health Services Research*, 26(6), 767-786.
- Denton, D. K. (1989). Quality Service. Houston: Gulf Publishing Company.
- Donabedian, A. (1988). The Quality of Care: How Can It Be Assessed? [Electronic
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2006). Service Marketing: Concepts, Strategies, & Cases. Thomson: Manson, OH.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational & Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Larsen, D. E., & Rootman, I. (1976). Physician Role Performance and Patient Satisfaction. *Soc Sci Med.*, 10, 29-32.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2002). Principles of Service Marketing and Management (2nd ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111. doi:10.2307/1252255
- Reidenbach, R. E., & Sandifer-Smallwood, B. (1990). Exploring Perceptions of Hospital Operations by a Modified SERVQUAL Approach. *Marketing Health Services*, 10(4), 47.
- Sekaran, U. (2003). Research Methods for Business (4th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Webster, C. (1989). Can Consumers Be Segmented on the Basis of Their Service Quality Expectations? *Journal of Services Marketing*, 3(2).
- Westbrook, R. (1981). Sources of Consumer Satisfaction with Retail Outlets. *Journal of Retailing*, 57, 8-85.